

**Программа вступительного испытания
по дисциплине «Основы менеджмента»
для лиц, имеющих профессиональное образование,
поступающих на направления подготовки бакалавриата
43.03.01 – Сервис, 43.03.02 – Туризм, 43.03.03 – Гостиничное дело**

Сущность и содержание менеджмента. Определение, сущность и содержание менеджмента. Менеджмент как наука и практика управления. Менеджмент как организация управления предприятием. Менеджмент как процесс принятия управленческих решений. Уровни управления: высший, средний и нижний. Стратегический, технологический, производственный, маркетинговый, финансовый, инновационный менеджмент и управление персоналом.

Элементы организации и процесса управления. Определение и виды организации. Концепция жизненного цикла организации. Уровни и функции управления. Успешное управление организацией. Юридическая ответственность. Социальная ответственность. Этика и этические нормативы.

Факторы внутренней и внешней среды и их влияние на систему управления. Внутренняя среда и факторы, влияющие на управление. Взаимосвязанность внутренних переменных. Внешняя среда и ее влияние на эффективность управления. Характеристика среды прямого и косвенного воздействия. Факторы международной среды организации.

Функции, принципы и методы менеджмента. Общая характеристика и классификация функций менеджмента. *Функция планирования.* Сущность функции планирования. Основные этапы и модель процесса планирования. Формы и виды планов. *Функция организации.* Определение и сущность функции организации. Департаментация: подходы и схемы. Делегирование полномочий. Организационные полномочия. Линейные и штабные (аппаратные) полномочия. Эффективная организация распределения полномочий. *Функция контроля.* Содержание и элементы функции контроля. Основные задачи контроля. Виды контроля. Основные этапы процесса контроля. Модель процесса контроля. Поведенческие аспекты контроля. Характеристики эффективного контроля. *Функция мотивации.* Определение и сущность функции мотивации. Первоначальные концепции. Современные теории мотивации. Содержательные и процессуальные теории мотивации. Сущность, определение принципа менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента.

Личность, власть и авторитет менеджера. Лидерство и стиль руководства.

Менеджеры в системе управления. Менеджеры и классификационные требования к ним в различных системах управления. Требования к менеджеру по Вудкок М. и Фрэнсис Д. Власть и личное влияние менеджера. Формы власти и влияния. Авторитет менеджера. Классификация стилей управления. Сущность и функции стиля управленческой деятельности. Поведенческий подход к лидерству. Стиль, удовлетворение и производительность. Ситуационные подходы к эффективному лидерству. Адаптивное руководство.

Проектирование работы в организации. Проектирование организации. Построение организации. Сущность и общая характеристика организационной структуры. Классификация и виды организационных структур управления. Факторы проектирования: внешняя среда, технология, стратегический выбор. Основные элементы проектирования организации. Основные этапы проектирования и совершенствования организационной структур управления. Департаментализация. Связи в организации и координация. Масштаб управляемости и контроля. Иерархия в организации и ее звенья. Распределение прав и ответственности. Централизация и децентрализация. Дифференциация и интеграция. Методы разработки организационной структуры управления. Построение модели проектирования работы предприятия. Организация, делегирование, ответственность и полномочия. Ответственность в контексте делегирования. Организационные полномочия. Линейные и аппаратные полномочия. Эффективная организация распределения полномочий. Организации по взаимодействию с внешней средой, по взаимодействию подразделений, по взаимодействию с человеком, новые типы организаций.

Модель и методы принятия управленческих решений. Коммуникации.

Процесс коммуникаций и эффективность управления: коммуникации между организацией и ее средой и между уровнями и подразделениями. Коммуникационный процесс. Межличностные коммуникации. Организационные коммуникации. Методология и методы принятия управленческого решения. Выбор критериев для принятия управленческого решения. Функции процесса принятия решения. Стандартный процесс принятия решения: природа принятия управленческих решений, типы решений, подходы к принятию решений, основные подходы к принятию решений и факторы, влияющие на процесс принятия решений. Постановка задачи принятия решений. Формирование и принятие решений. Организация разработки и принятия решений.

Внутрифирменное управление и планирование. Стратегическое планирование. Контроль. Внутрифирменное управление и планирование. Общие принципы внутрифирменного управления. Централизация и децентрализация управления. Сочетание прав, обязанностей и ответственности. Базовые аспекты внутрифирменного планирования. Перспективное планирование и разработка бюджета фирмы. Долгосрочное и среднесрочное стратегическое планирование. Оперативное планирование. Стратегическое планирование (сущность и задачи). Оценка и анализ внешней среды. Анализ стратегических альтернатив. Планирование реализации стратегии управления: тактика, политика, процедура, правило, бюджет, управление по целям. Использование методологии управления проектами для разработки и реализации стратегии предприятия. Современные методы контроля в управлении. Классификация современных видов контроля в управлении. Критерии оценки эффективности в системе контроля. Показатели, используемые для экономического анализа и контроля. Создание организационной культуры, поддерживающей стратегию. Реинжиниринг бизнес-процесса.

Финансовый менеджмент. Сущность управления финансовой деятельностью. Общая концепция финансов предприятия. Этапы развития финансов предприятия. Функции финансов предприятия. Принципы и роль финансов предприятия. Цели, задачи и функции финансового менеджмента. Финансовый механизм и основные инструменты управления финансовой деятельностью предприятия. Управленческие решения по финансовым вопросам. Финансовая политика предприятия. Управление качеством. Сущность управления качеством: объективные предпосылки изменения отношения к качеству. Экономические категории и затратные механизмы качества. Процессы и функции управления качеством на предприятии. Современные подходы к управлению качеством.

Инновационная деятельность предприятия. Содержание инновационного менеджмента. Основные понятия инновационного менеджмента: новшество, инновации, нововведение, инновационный процесс. Понятие инновации и инновационного процесса. Виды инноваций и их классификация. Подготовка и проведение нововведений – часть работы менеджера. Вред и польза инноваций. Инструменты инновационного менеджмента.

Управление персоналом. Управление трудовыми ресурсами. Формирование трудовых ресурсов. Развитие трудовых ресурсов. Кадровое планирование на предприятии. Основные принципы и функции управления персоналом. Повышение квалификации и качества персонала. Группа и их значимость. Формальные и неформальные группы. Развитие неформальных организаций и их характеристика. Управление неформальной организацией. Мотивация персонала: модели мотивации по результатам аттестации; мотивация инженерного обеспечения коллективных форм организации труда; мотивация в системе повышения квалификации; мотивация как фактор развития технического творчества; мотивация как фактор развития совмещения должностей; мотивация снижения текучести и стабилизации инженерно-управленческих кадров. Классификация мотивационных моделей, действующих в управлении. Мотивационные факторы, в наибольшей степени влияющие на поведение работника в процессе трудовой деятельности. Сравнительное исследование систем мотивации в России и КНР. Материально-денежная мотивация работников управленческого труда. Преимущества и недостатки действующих мотивационных моделей в управлении.

Управление конфликтами, изменениями и стрессами. Конфликт. Виды конфликтов. Функциональный конфликт. Структурные методы разрешения конфликтов. Межличностные стили разрешения конфликтов. Организационное развитие. Ограничения развития организации. Природа стресса.

Управление экономическими отношениями. Факторы эффективности менеджмента. Потенциал управления. Человеческие ресурсы. Материальные ресурсы. Информационные ресурсы. Финансово-экономические ресурсы. Наличие ресурсов. Распределение ресурсов. Использование ресурсов. Пополнение ресурсов. Эффективность. Интенсивность. Производительность. Социально-экономическая эффективность управления. Система информационного обеспечения управления. Профессионализация управления.

Особенности международного менеджмента. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества. Международное окружение. Факторы международной среды. Причины выхода организации на международный рынок. Организационные структуры организаций, действующих на международном рынке.

Основная литература

1. Герчикова И.Н. Менеджмент: учебник для вузов. – М.: Юнити-Дана, 2012.
2. Зиновьев В.Н., Зиновьева И.В. Менеджмент: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2010.
3. Исаев Р.А. Основы менеджмента: учебник. – М.: Дашков и К, 2010.
4. Ключников А.В. Основы менеджмента: учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2010.
5. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. – СПб: Питер, 2010.
6. Фомина В.П., Алексеева С.Г. Теория менеджмента: учебное пособие. – М: Издательство Московского государственного открытого университета, 2011.
7. Менеджмент: учебник / под ред. М.М. Максимцова, М.А. Комарова. – М.: Юнити-Дана, 2012.
8. Менеджмент: учебное пособие для высших учебных заведений / под ред. В.В. Лукашевича, Н.И. Астаховой. – М.: Юнити-Дана, 2012.
9. Основы менеджмента: учебник / под ред. И.В. Бородушко, В.В. Лукашевича. – М.: Юнити-Дана, 2012.

Дополнительная литература

1. Балаева О.Н., Предводителяева М.Д. Управление организациями сферы услуг: учебное пособие. – М.: Издательский дом Государственного университета – Высшей школы экономики, 2010.
2. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. – М., 1991.
3. Друкер П.Ф. Задачи менеджмента в XXI веке. – М.: Изд. Дом «Вильямс», 2003.
4. Иванова С.В. Мотивация на все 100%: А где у него кнопка? / С.В. Иванова. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.
5. Карташова Л. В. Управление человеческими ресурсами: учебник. – М.: ИНФРА, 2009.
6. Кондратьев О.В., Снежинская М.В., Мелихов Ю.Е. Мотивация персонала. Нет мотива – нет работы. – М.: Альфа – Пресс, 2005.
7. Ламбен Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок. – СПб.: «Питер», 2004.
8. Маслоу А. Мотивация и личность. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2006.
9. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М.: Дело, 2002.
10. Мильнер Б.З. Теория организации: учебник для вузов. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2006.
11. Селезнёв В.А., Орехов С.А., Тихомирова Н.В. Корпоративный менеджмент: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2012.
12. Семёнова И.И. История менеджмента: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012.